香港申訴專員年報撮要 2019

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

在二〇一八／一九年度，本署接到共 4,991 宗投訴，當中包括涉及「同類主題投訴」的 349 宗從屬個案。至於本年度內接到的查詢則有 10,403 宗。

圖表 1

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,829	4,761
2018/19	10,403	4,991	4,642

同類主題投訴

在本年度，我們接到的同類主題投訴個案數目為近年最多，所涉及的從屬個案共 349 宗（去年有 68 宗）。

已處理的投訴

我們在本年度完成的投訴個案達 4,838 宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的 83.3%。在已完成處理的投訴當中，有 2,912 宗（佔 60.2%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案（1,926 宗，佔 39.8%）則由於投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

一如以往，查訊仍然是本署最主要的處理投訴方式，在本年

度已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的個案約佔86%，同時亦有顯著比例的個案是經全面調查（佔 7%）及調解（佔 7%）後終結的。

調查及查訊的結果

在本年度，本署以全面調查方式終結了 205 宗投訴個案，其中有 89 宗（佔 43.4%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在 2,502 宗以查訊方式終結的個案當中，本署在 326 宗（佔 13%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

圖表 2

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	**個案數目**	**百分比** [1]
成立	17	8.3%
部分成立	41	20.0%
投訴不成立，但機構另有缺失	31	15.1%
不成立	108	52.7%
未有定論	4	2.0%
投訴已撤回 / 中止	4	2.0%
總計	**205**	**100.0%**

[1] 經四捨五入後，總數未必等如 100%。

主動調查

在本年度，本署就公共行政在體制上多方面的問題完成了 12 項主動調查，包括：

- 入境事務處對逾期未辦理出生登記個案的跟進；
- 社會福利署對安老院服務的監管；
- 政府對未註冊中成藥產品的規管；
- 食物環境衞生署對街市攤檔的租務管理；
- 食物環境衞生署對街市攤檔的規管；
- 政府當局對學童心理健康評估的跟進機制；
- 房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排；
- 政府部門如何處理冷氣機滴水問題；
- 民政事務總署及地政總署對在「認可殯葬區」外非法殯葬的規管；
- 海事處就私人船隻的繫泊安排；
- 政府對非華語學生的支援；以及
- 政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理。

所有主動調查報告已上載到本署網頁。

建議

本署在完成 205 宗投訴個案的全面調查後，提出了共 175 項建議；而在完成 12 項主動調查後，亦提出了共 78 項建議，即總共提出了 253 項建議。截至二〇一九年三月三十一日，有 233 項建議（佔 92.1%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘 20 項（佔 7.9%）則尚在考慮中。

服務承諾

在本年度，本署在應邀安排講座及答覆所有查詢方面，一如以往，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在認收市民的投訴方面，有 99.3%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

在處理投訴方面，若投訴個案不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查，有 98%都能在十個工作天內終結(我們的服務承諾是不少於 70%），並沒有任何個案超逾 15 個工作天的目標時限。在受理的個案中，有 85.8%能夠在三個月內終結（較本署服務承諾不少於 60%為高），而未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案佔 0.6%，其超逾時限的原因包括個案本身十分複

雜 。

圖表 3

不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查的個案的處理時間

	回覆時間		
年度	10 個工作天內 （目標：>70%）	11 至 15 個工作天 （目標：<30%）	15 個工作天後
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0.0%
2018/19	98.0%	2.0%	0.0%

圖表 4

其他已終結的個案的處理時間

	回覆時間		
年度	3 個月內 （目標：>60%)	3 至 6 個月內 （目標：<40%)	6 個月後
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%
2018/19	85.8%	13.6%	0.6%

成效及困難

以調解方式解決糾紛

在已跟進並終結的 2,912 宗投訴個案中，有 205 宗(佔 7%)以調解方式終結，是本署歷來第二高的紀錄。以調解方式解決投

訴的政府部門及公營機構數目(26個)與去年相若。在這些部門及機構當中，有五個是初次參與調解。

每宗調解個案的平均處理時間約12.8天，當中92%的個案都能在一個月內完成，而在五天內迅速解決的個案數目則超過三成。以交回問卷的投訴人作統計，逾90%對本署調解員的表現感到滿意。所有回應問卷調查的機構都對調解的結果及本署調解員的表現給予正面評價。

提高政府的透明度與公開資料

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有87宗，較五年前增加了55%。

本署欣悉，法律改革委員會已於二〇一八年十二月就公開資料及檔案法發表了兩份諮詢文件，當中考慮並回應了本署在二〇一四年就該兩個課題所發表的主動調查報告內提出的意見。

投訴人或部門的異議

重新評審及覆檢個案

本年度內，我們接到共249宗重新評審個案的要求，並就其

中 115 宗重新展開查訊。此外，本署接到共 63 宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的八宗，並就 55 宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對兩宗個案的決定，對其餘 53 宗個案則維持原來的決定。

內部行政

人手編制

公署繼續自行培養人才，為建立一支幹練的調查團隊奠定穩固的基礎。同時，我們亦會因應運作需要，聘請具備所需經驗的人員。

於首長級層面，關恩慈女士在二〇一八年十月獲擢升為助理申訴專員，接替盡心擔任該職務達 15 年後離任的馬啟濃先生。除上述人事調動外，本署通過公開招聘及內部晉升，委任了五名調查人員(包括一名總調查主任、一名調查主任及三名助理調查主任）。

職員培訓

本署一直致力協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提高效率。除了安排內部的職業訓練工作坊外，我們亦會資助員工報讀外間的培訓課程。

宣傳推廣及對外關係

在本年度，我們推出了全新的廣告宣傳活動，並與公眾和媒體有更多接觸，亦積極與各界別的持份者保持溝通，以及向世界各地的申訴專員機構取經。

全新的廣告宣傳活動以「正面看投訴●建好制度」為主題。透過這次活動，公署鼓勵社會各方以正面的態度看待投訴，同時推動市民、政府部門 / 公營機構和公署之間的三方協作，共同提升公共行政水平。宣傳廣告片已在本地電視台及網上媒體平台播出，而印刷廣告則在公共交通設施如鐵路車身和車廂，以及巴士站燈箱等展示。

我們在年度內舉辦了五次新聞發布會，公布多項調查結果，並多次接受傳媒訪問，以推廣公署的工作。我們繼續透過新聞發

布會、傳媒訪問、講座和研討會，與各持份者保持密切聯繫。

申訴專員嘉許獎頒獎典禮於二〇一八年十一月二日舉行。在本年度，我們增設了一個公營機構調解獎，以鼓勵政府部門及公營機構採用調解的方式排解糾紛。漁農自然護理署獲頒本年度大獎，另外兩個獲獎部門為香港海關及消防處。房屋署則獲頒本年度增設的調解獎。此外，本署亦頒發獎項予 55 名公職人員，以嘉許他們為市民提供的卓越服務。

公署與世界各地的申訴專員機構繼續建立良好密切的聯繫。二〇一八年十月，申訴專員出席了在阿塞拜疆巴庫舉行的亞洲申訴專員協會常務理事會會議。同年四月，申訴專員以國際申訴專員協會澳大利西亞暨太平洋區(「澳太區」)區域理事長的身份，參加在美國紐約舉行的國際申訴專員協會成立四十周年慶典；隨後在五月，又出席了協會在加拿大多倫多舉行的常務理事會會議及澳太區常務理事會會議。同年十一月，主題為「促使各地政府為氣候變化承擔責任」的澳太區研討會暨培訓課程在新西蘭奧克蘭舉行，而申訴專員主持了澳太區會員會議。

本年度適逢公署成立三十周年，我們特意製備了一套紀念郵票，設計上採用了近年的年報封面及宣傳活動。我們會繼續努力與各持份者協作，促進公平、公正及高效的公共行政。

The Office of The Ombudsman, Hong Kong is an independent statutory body established in 1989. Through objective and impartial investigation, the Office strives to redress grievances and address issues arising from maladministration in the public sector. It also seeks to bring about improvement in the quality and standard of and promote fairness in public administration.
香港申訴專員公署是一個獨立的法定機構，於一九八九年成立。透過客觀及公正的調查，公署致力處理及解決因政府部門及公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。
香港申訴專員公署
The Office of The Ombudsman, Hong Kong
30th
周年誌慶 anniversary
HongkongPost 香港郵政
申訴II
獨立持平 無私無畏
正面看投訴
共建好制度
申訴五分鐘
查明真相 判別是非
真相
獨立求真 明辨是非
黃振康設計 Designed by WONG Chun-hong

圖 表 5

個 案 數 字

	報告年度[1]				
	14/15	**15/16**	**16/17**	**17/18**	**18/19**
查詢	**12,940**	**12,159**	**11,564**	**11,424**	**10,403**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**6,241**	**6,112**	**5,732**	**5,587**	**5,808**
- 接到的投訴	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]
- 由上年度轉入	902	868	870	758	817
(b) 已完成的投訴個案	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**
已跟進並終結	**3,025[203]**	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724 [52]**	**2,912[344]**
- 經查訊後終結[2]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]
- 經全面調查後終結[3]	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]
- 經調解後終結[4]	138	134	133	237	205
經評審並終結	**2,348[269]**	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**
- 缺乏充分理據跟進[5]	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]
- 受條例所限不得調查[6]	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]	889
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**868**	**870**	**758**	**817**	**970**
已完成的主動調查數目	**7**	**8**	**11**	**12**	**12**

註 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註 2. 根據《申訴專員條例》第 11A 條跟進的一般性質的個案。

註 3. 根據《申訴專員條例》第 12 條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註 4. 根據《申訴專員條例》第 11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

註 5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。

註 6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。